

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam konteks bank syariah, penyampaian informasi keuangan dan non keuangan sangatlah penting. Informasi yang terkandung dalam laporan keuangan sangat penting sebagai dasar untuk mengalokasikan dana-dana investasi secara efisien dan produktif. Menurut IAI (2002) tujuan laporan keuangan yaitu untuk menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja serta perubahan posisi keuangan suatu perusahaan yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi.

Informasi keuangan menyangkut posisi keuangan suatu entitas syariah bermanfaat bagi nasabah untuk menilai keuntungan dan risiko menabung di bank syariah mengingat pembagian keuntungan nasabah bank syariah bukan atas dasar bunga melainkan atas pembagian hasil investasi (*Revenue Sharing*). Siti (2004) menyatakan perilaku dan kualitas keputusan investor dipengaruhi oleh kualitas yang diungkapkan perusahaan dalam laporan keuangan.

Informasi keuangan bank syariah terdiri atas neraca, laporan laba rugi, laporan arus kas, laporan perubahan ekuitas, laporan perubahan dana investasi terkait, laporan rekonsiliasi pendapatan dan bagi hasil, laporan

sumber dan penggunaan dana zakat, laporan sumber dan penggunaan dana kebajikan, dan catatan atas laporan keuangan.

Pengungkapan informasi kepada nasabah bank syariah seharusnya tidak terbatas pada informasi keuangan saja, melainkan juga informasi non keuangan yang bermanfaat bagi nasabah untuk mengetahui tingkat kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah. Informasi non keuangan bank syariah terdiri atas informasi kesesuaian bank dengan prinsip syariah, standar pelayanan nasabah, kinerja staff dan manajemen, biaya transaksi dan pelayanan bank, syarat pengajuan kredit, dan jenis layanan bank syariah.

Beik (2006) menyatakan diantara kunci kesuksesan suatu bank syariah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik terhadap kesesuaian operasional bank dengan system syariah. Tentu tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima (service excellent) yang dilakukan pada bank syariah. Konsep utama dalam pelayanan prima ini adalah bagaimana nasabah merasa nyaman dan mudah dalam tiap proses menikmati produk-produk bank syariah. Menurut Suliyanto (2001) dengan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan nasabah, maka nasabah akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan nasabahnya untuk tidak meninggalkan bank (beralih kepada bank lainnya).

Hubungan antara nasabah dan manajemen dapat mengarah pada kondisi ketidakseimbangan informasi (information asymmetry) karena manajemen berada pada posisi yang memiliki lebih banyak informasi

dibanding nasabah. Dengan asumsi bahwa individu-individu bertindak untuk memaksimalkan kepentingan diri sendiri, maka dengan asimetri informasi yang dimilikinya akan mendorong manajemen untuk menyembunyikan beberapa informasi yang tidak diketahui nasabah. Nasabah hanya mendapat informasi yang terbatas tentang kualitas proses pengelolaan dan hasil pengelolaan dana, sehingga nasabah akan sulit mengontrol secara efektif tindakan yang dilakukan oleh manajemen karena hanya memiliki sedikit informasi. Kondisi tersebut kemudian dapat menimbulkan fenomena *expectation gap* atau kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen atas informasi keuangan dan non keuangan yang diungkapkan dalam laporan keuangan bank syariah.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007), adapun perbedaannya adalah objek penelitian yang berbeda yaitu bank syariah di Karanganyar. Dengan demikian peneliti mengambil judul **“Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informai Keuangan Dan Non Keuangan Bank Syariah”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini:

1. Apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah.

2. Apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi non keuangan bank syariah.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan dan non keuangan bank syariah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi kalangan perbankan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengevaluasi dan memperbaiki kebijakan pengungkapan informasi kepada publik.
2. Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian dapat dijadikan bahan referensi dalam memandang berbagai isu dalam hal informasi yang terkait dengan pelaporan kinerja perbankan syariah.
3. Bagi peneliti lainnya, sebagai tambahan informasi dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam menambah wawasan pengetahuan khususnya yang berminat dibidang perbankan syariah.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara teratur dalam bab per bab yang masing-masing bab dibagi menjadi sub bab, dengan tujuan mempermudah pembahasan serta untuk mempermudah pembaca memahami garis besar penelitian ini. Isi dan bahasan ini disajikan dalam bentuk sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang berupa penjelasan yang mendasari penelitian ini, serta hasil-hasil penelitian sejenis yang pernah dilakukan yang berkaitan dengan kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap laporan keuangan dan non keuangan bank syariah. Disamping itu pada bagian ini diuraikan pula pembentukan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini merupakan landasan metodologi penelitian, yang merupakan acuan analisis ilmiah dalam mewujudkan hasil penelitian yang mencakup pemilihan sample, sumber data, variable penelitian, metode analisis data dan pengujian hipotesis. Selain itu bagian ini juga menjelaskan prosedur dan

kriteria data untuk pengujian kelayakan penggunaan data yang diambil dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis mencoba meneliti dan membahas kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan dan non keuangan bank syariah dari data-data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan, dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.